

Eric Ketelaar wil weten hoe mensen documenten maken, beheren en gebruiken

“Digitale content is membraam dat betekenissen uitwisselt met omgeving”

Een digitale omgeving werkt de verdwijning van content in de hand. De behoefte aan rekenschap blijft echter bestaan en zal misschien nog wel toenemen. Het is volgens prof. dr. Eric Ketelaar daarom een uitdaging om in onze vluchtige en geïndividualiseerde wereld op zoek te gaan naar methodieken die de duurzaamheid en authenticiteit van gedigitaliseerde content kunnen garanderen.

Digitalisering veranderde documenten in processen. Digitale documenten hebben geen vaste grenzen meer zoals die bij boeken, tijdschriften en kranten nog wel duidelijk zijn aan te

geven. Digitale content is als een doorlaatbaar membraam dat voortdurend betekenissen uitwisselt met zijn omgeving en met andere documenten. Hyperlinks bouwen realtime

verbindingen op met verzamelingen tekst, geluid, video of spraak die zich overal in systemen kunnen bevinden. Deze verandering is zo fundamenteel en zo ingrijpend dat het de mensheid nog elke dag moeite kost innovatief gebruik te maken van de mogelijkheden die deze digitale content in potentie biedt. “We staan slechts aan het begin van een ontwikkeling”, benadrukt Eric Ketelaar. “ICT wordt tot nu toe voornamelijk gebruikt om bestaande processen, dingen die we kennen, te verbeteren. ICT is vergelijkbaar met de auto die in het begin van de 19de eeuw zeer toepasselijk de horseless carriage werd genoemd.”

Samenleving

Digitalisering heeft dan ook nog maar weinig echt nieuwe toepassingen opgeleverd. Ontwikkelingen zijn nog lang niet zo vergevorderd zoals is beschreven in het boek *Being Digital* van Nicholas Negroponte van het roemruchte Amerikaanse MIT. Hierin beschrijft de goeroe hoe in een digitale wereld de intelligentie bij de gebruiker is neergelegd. Deze gebruiker hoeft in deze wereld geen kant en klare producten meer te kopen, maar kan services afnemen die zijn toegesneden op wat hij of zij op dat moment wil. “Wie de slag wil maken van het gebruik van ICT om zaken te verbeteren naar werkelijk innovatieve diensten, zal vooral moeten bestuderen hoe de samenleving verandert onder invloed van de digitale



Foto's: Marcel Israel Fotografie

Prof. dr. Eric Ketelaar: “Wie de slag wil maken van het gebruik van ICT om zaken te verbeteren naar werkelijk innovatieve diensten, zal vooral moeten bestuderen hoe de samenleving verandert onder invloed van de digitale technologie.”

technologie”, zegt Ketelaar. Voor hem is content management dan ook vóór alles het inzetten van content op alle mogelijke manieren, in verschillende situaties, toegespitst op verschillende behoeftes. Het documentenarsenaal ziet hij als een grote documentendatabase van waaruit steeds nieuwe content-pakketten zijn samen te stellen.

“Op weg naar deze nieuwe digitale werkelijkheid”, zo benadrukt Ketelaar, “moet hard worden gewerkt aan het ontwikkelen van methodieken om vast te stellen hoe content er uitzag op het moment dat deze werd gebruikt. In een digitale wereld waarin een document als het ware niet meer bestaat en á la minuut is samen te stellen en te veranderen, is het een grote uitdaging om in situaties waarin dat belangrijk is toch de authenticiteit van content op het moment van gebruik te kunnen laten zien. Ook in allerlei rekenschapprocessen waarbij achteraf rekenschap moet worden afgelegd voor handelen of nalaten daarvan is de geloofwaardigheid en echtheid van content van belang. Het is essentieel, niet alleen voor overheden maar ook voor het bedrijfsleven, om te kunnen vaststellen hoe uit verschillende databases afkomstige, geïndividualiseerde informatie er inclusief context, vorm en structuur uitzag op het moment dat de content werd aangeboden. Bij een papieren document is een gang naar een kast voldoende. In een digitale omgeving moet dat anders worden georganiseerd om ook op termijn de informatie te kunnen reconstrueren. Zo zal onder meer opgeslagen digitale content voortdurend moeten worden gemigreerd naar nieuwe versies van besturings- en toepassingstechnologie om de content in de tijd toegankelijk te houden.”

Functionele eisen

De Nederlandse overheid, maar er zijn ook voorbeelden te vinden in het



“Het is essentieel om te kunnen vaststellen hoe uit verschillende databases afkomstige, geïndividualiseerde informatie er inclusief context, vorm en structuur uitzag op het moment dat de content werd aangeboden.”

bedrijfsleven, is inmiddels druk bezig met het vaststellen van regels voor het duurzaam maken van digitale content. De regels stellen per werkproces de functionele eisen vast aan inhoud, vorm en structuur en aan de tijd dat digitale content bewaard moet blijven. Ketelaar: “Uiteraard hoeft lang niet alles behouden te blijven. De overheid bewaart op termijn slechts 3 procent van alles wat wordt geproduceerd. Dat is een gemiddelde. Het Kabinet van de Koningin bewaart alles, de Belastingdienst gooit alles weg.” “Wie nog regels voor digitale duurzaamheid moet vaststellen, dient te bedenken dat het ene proces het andere niet is”, zo zegt Ketelaar. “Aan een proces waarin uitsluitend digitale documenten worden geproduceerd,

hoeven beduidend minder zware eisen te worden gesteld dan aan zeg een bouwkundig proces waarin tekeningen een belangrijke informatiebron zijn. Aan een bouwtekening dienen bedrijven hogere eisen te stellen dan aan een krabbel van een architect. Evenzo dienen aan een memo andere eisen te worden gesteld, dan aan een officieel contract.”

Een grijs gebied vormt, ook bij de overheid, nog het inzetten van communicatievormen zoals SMS, MMS en chatten. “De overheid gebruikt nog niet alle communicatiemiddelen en ik geloof niet dat de overheid SMS-berichten accepteert of foto’s wil ontvangen die zijn verstuurd via MMS. Maar ook dat zal gaan veranderen. Er dienen creatieve geesten



"Er zijn grote verschillen aan te wijzen hoe verschillende culturen archieven vormen en gebruiken."

op te staan die bedenken hoe overheden ook deze communicatieve middelen kunnen integreren in hun bestaande bedrijfsprocessen."

Informatierisico's

Volgens Ketelaar is de archiefwetenschap de laatste jaren niet zo zeer geïnteresseerd in de technologie om content te bewaren, maar vooral in de mens die de documenten gebruikt. "Wetenschappers willen weten hoe mensen documenten maken, beheeren en gebruiken. Onderzoek aan de Universiteit van Amsterdam waar ik Hoogleraar Archiefwetenschap ben, richt zich met name op deze aspecten. Er zijn grote verschillen aan te wijzen hoe verschillende culturen archieven vormen en gebruiken. Als ik bij de Europese Commissie in

Brussel binnenwandelen zie ik direct of een archief door een Franssprekende of een Duitser is opgesteld. Een Frans-

"Wetenschappers willen weten hoe mensen documenten maken, beheeren en gebruiken"

man zet documenten chronologisch achter elkaar terwijl een Duitser dossiers vormt. Archivistiek houdt zeker ook sociale en culturele archivistiek in. Als je niet weet dat accountants op een geheel andere wijze archive-

ren dan zeg voorlichters of financiële managers, dan zijn allerlei prachtige technologische oplossingen te bedenken, maar die werken vervolgens helemaal niet. Door het bestuderen van mensen is men bijvoorbeeld tot de conclusie gekomen dat mensen graag achter een computerscherm met een elektronische pen aantekeningen willen maken in bestaande elektronische documenten."

Op de vraag wat er nog ontbreekt op het terrein van archiefmanagement antwoordt Ketelaar. "De nieuwe ISO 15498 record management-standaard geeft aan dat het management ook verantwoordelijk is voor de goede informatiehuishouding. Uiteraard mag het management zich daarbij laten ondersteunen door professionals. Waar het nog steeds aan ontbreekt in de top van een aantal organisaties is het besef dat er behalve financiële risico's ook informatierisico's zijn. Het niet op orde hebben van de documentenhuishouding, houdt een afbreukrisico in. Het is belangrijk dat managers zich afvragen hoe documenten op een authentieke manier bewaard kunnen blijven. Wellicht is het interessant na te gaan of het mogelijk is om content management-systemen te koppelen aan accountability-applicaties. Content management-systemen zouden in dat geval kunnen reconstrueren waar bepaalde content vandaag komt. Er wordt mij vaak iets te gemakkelijk gezegd dat het eindgebruikers niet uitmaakt waar de content vandaan komt. Mensen willen wel degelijk weten of ze de bron van de informatie kunnen vertrouwen. De oorlog in Irak heeft dat weer eens onomstotelijk laten zien. Ook bij hergebruik of inzetten van allerlei stukken content is het belangrijk de bron te weten, zeker als op basis daarvan een transactie plaatsvindt."

Cok de Zwart

Cok de Zwart is freelance journalist.